RÉSEAU GRETA MIDI-PYRÉNÉES
LA FORMATION CONTINUE.

Formation des salariés et dirigeants de l'hôtellerie -restauration en Midi-Pyrénées

GRETA GARONNE
1, Rue de l'abbé Jules Lemire
BP 3131
31026 TOULOUSE cedex 3
05 34 50 10 30

GRETA GARONNE
40 avenue Louis Pasteur
31600 MURET

05 62 11 62 32

GRETA GARONNE
Chemin de la Cepette
31860 PINS JUSTARET

05 34 46 10 95

GRETA COMMINGES LUCHONNAIS
44 rue Michel Talazac
31806 ST GAUDENS
05 62 00 95 70

promoqualif31@ac-toulouse.fr

SOMMAIRE

Formations prises en charge par le FAFIH

- *Anglais professionnel : Accueillir et renseigner vos clients en anglais* 3
- *Anglais professionnel : Perfectionner la relation client en anglais* 4
- *Formation aux savoirs de base et compétences clés* 5
- *Parcours de formation pour les emplois d'avenir* 6
- *Permis de former* 7
- *Techniques d'accueil et de commercialisation* 8
- *Formation en techniques d'encadrement* 9
- *Formation en techniques de gestion* 10
- *FLE (Français Langue Etrangère)* 11
- *Perfectionnement - les vins du Sud-Ouest »* 12
- *Perfectionnement « la cuisine innovante » module 1 : les alginates* 13
- *Perfectionnement - « la cuisine innovante » module 2 : application* 14
- *Perfectionnement – la cuisson basse température et sous-vide* 15
- *Le guide des bonnes pratiques d'hygiène et qualité alimentaire* 16

Accueillir et renseigner vos clients en anglais

Objectif(s)

- Assurer l'accueil physique ou téléphonique de clients anglais ou anglophones
- Renseigner et donner des informations simples en relation avec son activité professionnelle (hôtellerie, restauration, vente, accueil touristique…)
- Envoyer et / ou répondre à des mails simples
- Constituer son lexique professionnel

Contenu

Initiation : niveau A1 et A2 du cadre européen commun de référence pour les langues

Vocabulaire et mises en situations spécifiques à l'hôtellerie - restauration

Recevoir / accueillir
Accueillir, se présenter, présenter la société, l'activité et les services
Prendre contact
Parler des projets en cours

Demander et donner des informations simples
Prendre, reporter ou annuler des rendez-vous ou des réservations
Poser des questions, épeler et faire épeler, répondre aux questions
Indiquer un chemin

Gérer une conversation téléphonique simple
Se présenter, se connecter
Recueillir les informations, prendre / laisser un message
Echanger et vérifier les informations
Faire patienter, remercier et prendre congés
Gérer une réclamation

Assurer une vente ou prendre une commande
Présenter les produits ou services
Donner les prix

Savoir rédiger des e-mails
Rédiger et répondre à des messages simples
Utiliser des réponses types

Organisation pédagogique

Active et participative : exercices pratiques individuels ou en sous-groupes et à des jeux de rôle et partie théorique.
Supports pédagogiques remis à chaque stagiaire.

Formation
Mise à niveau

Dates
Nous consulter

Durée
30 heures

Lieux
Toulouse
Muret
St Gaudens
Selon les candidatures

Public visé
Tout salarié du secteur HCR ayant contact avec une clientèle anglophone

Pré-requis
aucun

Modalités d'inscription
Positionnement en amont qui détermine l'entrée du stagiaire selon son niveau

07 61 55 49 54
promoqualif31@ac-toulouse.fr

Validation
Attestation d'acquis

Perfectionner la relation client en anglais

Formation

Mise à niveau

Dates

Nous consulter

Durée

30 heures

Lieux

Toulouse
Muret
St Gaudens
Selon les candidatures

Public visé

Tout salarié du secteur HCR ayant contact avec une clientèle anglophone

Pré-requis

aucun

Modalités d'inscription

Positionnement en amont qui détermine l'entrée du stagiaire selon son niveau

07 61 55 49 54
promoqualif31@ac-toulouse.fr

Validation

Attestation d'acquis

Objectif(s)

- Assurer l'accueil physique ou téléphonique de clients anglais ou anglophones
- Renseigner et donner des informations simples en relation avec son activité professionnelle (hôtellerie, restauration, vente, accueil touristique…)
- Envoyer et / ou répondre à des mails simples
- Constituer son lexique professionnel

Contenu

Perfectionnement : niveau B1 et B2 du cadre européen commun de référence pour les langues

Vocabulaire et mises en situations spécifiques à l'hôtellerie - restauration

Recevoir / accueillir
Accueillir, se présenter, présenter sa société ou son service
Prendre contact
Parler des projets en cours

Demander et donner des informations complètes
Prendre, reporter ou annuler des rendez-vous
Poser des questions, épeler et faire épeler, répondre aux questions
Indiquer un chemin, prendre des réservations
Objecter, argumenter

Gérer une conversation téléphonique
Se présenter, se connecter
Recueillir les informations, prendre / laisser un message
Echanger et vérifier les informations
S'excuser
Faire patienter, remercier et prendre congés
Objecter, argumenter

Organisation pédagogique

Active et participative : exercices pratiques individuels ou en sous-groupes et à des jeux de rôle et partie théorique.
Supports pédagogiques remis à chaque stagiaire.

Être à l'aise à l'oral, à l'écrit, avec des données chiffrées pour mieux communiquer

Formation

Mise à niveau

Dates

Nous consulter

Durée

80 heures

Lieux

Toulouse
Muret
St Gaudens
Selon les candidatures

Public visé

Salariés du secteur

Pré-requis

Maîtriser les bases du français oral

Modalités d'inscription

Positionnement en amont qui détermine son plan de formation

07 61 55 49 54
promoqualif31@ac-toulouse.fr

Validation

Attestation d'acquis

Objectif(s)

- Recevoir et transmettre à l'oral une information
- Comprendre et appliquer une consigne, exprimer un besoin, formuler clairement une demande
- Rendre compte par écrit d'une commande, d'une situation, d'un besoin
- Interagir dans des échanges professionnels (écouter, répondre, questionner, argumenter) de façon adaptée

Contenu

Communication orale
- Comprendre la demande d'un client, d'un intervenant ou de son employeur
- Comprendre les consignes orales de sa hiérarchie ou d'un intervenant
- Utiliser un téléphone et une messagerie vocale

Communication écrite
- Identifier des signes graphiques (signaux, schémas, pictogrammes, logos...).
- Identifier la fonction de différents documents professionnels (note, cahier de liaison, fiche de signalement, livret d'accueil, règlement intérieur..)
- Lire et comprendre différents supports d'information (mode d'emploi, liste de courses, recettes, planning, tableau de tâches…)

Mathématiques appliquées au secteur de l'hôtellerie-restauration
- Retenir des données chiffrées relatives à la prestation délivrée
- Utiliser les relations d'ordre (avant, après, plus petit, plus grand…)
- Utiliser les 4 opérations
- Utiliser les unités de mesure

Notions d'espace/temps

Se repérer (lire un plan, lire une fiche horaire, lire et respecter un planning...)

Nouvelles technologies de l'information et de la communication
- Communiquer par mail
- Gérer sa boîte aux lettres

Méthode et organisation du travail
- Comprendre l'intérêt et les méthodes de remontée d'information
- Rendre compte d'un événement en restant objectif

Organisation pédagogique

Apports théoriques
Brainstorming/Questionnement
Simulations de situations professionnelles, études de cas
Exercices individuels et exercices en groupe (débats)
Auto-formation guidée

PARCOURS DE FORMATION POUR LES EMPLOIS D'AVENIR

Formation

Mise à niveau

Dates

Nous consulter

Durée

80 heures

Lieux

Toulouse
Muret
St Gaudens
Selon les candidatures

Public visé

Jeunes en Emploi d'Avenir

Pré-requis

Maîtriser les bases du français oral

Modalités d'inscription

Tests de positionnement (savoir de base et aptitudes professionnelles)

07 61 55 49 54
promoqualif31@ac-toulouse.fr

Validation

Attestation d'acquis - Portfolio

Objectif(s)

- Réactiver et consolider les savoirs de base par une entrée « métier » afin de permettre, à terme, de valider une certification (titre du ministère du Travail, CQP)
- Apprendre des gestes professionnels de base et développer son savoir faire
- Enrichir sa culture professionnelle
- Sécuriser le parcours du stagiaire

Contenu

- Culture mathématique
- Communication : expression orale et écrite, travail sur l'image de soi et sur les représentations individuelles des métiers
- Langues vivantes
- Découverte des métiers du secteur HCR et de son environnement
- Les gestes professionnels de base
- Hygiène et sécurité alimentaire

Organisation pédagogique

Cours théoriques individualisés
Cours pratiques en atelier
Enquêtes, visites d'entreprise, témoignages de la profession
Accompagnement individualisé pour préparer la suite du parcours
Réaliser son portfolio

PERMIS DE FORMER

Dates en 2014

17 février, 24 février, 23 juin, 30 juin, 17 novembre et 24 novembre

Pour d'autres dates : nous consulter

Durée

8 heures

Lieu

Toulouse

Muret

Public visé

Toute personne amenée à exercée la fonction tutorale

Pré-requis

Être tuteur ou avoir le projet de l'être

Modalités d'inscription

07 61 55 49 54

promoqualif3131@ac-toulouse.fr

Validation

A[illegible]n

Objectif (s)

➢ Permettre aux tuteurs de la branche HCR (hôtels, cafés, restaurants) de remplir leurs missions auprès des stagiaires et de transmettre leur savoir-faire

➢ Formation obligatoire dans le cadre de la signature des contrats d'alternance (professionnalisation et apprentissage)

Contenu

L'alternance

- Processus global, information sur les parcours par alternance, les règles du contrat d'alternance
- Relation avec l'organisme de formation

La fonction de tuteur

- Accueil, information, communication
- Encadrement et accompagnement
- Transmission des compétences en situation de travail
- Évaluation

Les principes de la communication

Activation et entretien de la motivation

Organisation pédagogique

Exposés

Etude de cas

Echanges d'expériences

TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE COMMERCIALISATION
Vente additionnelle, E-Commerce, valorisation de l'image de son entreprise

Formation
Professionnalisation

Dates
Nous consulter

Durée
14 heures

Lieux
Toulouse
Pins – Justaret
Selon les candidatures

Public visé
Salariés du secteur

Pré-requis
Manipuler les outils bureautiques traditionnels

Modalités d'inscription
Positionnement en amont qui détermine son plan de formation

07 61 55 49 54
promoqualif31@ac-toulouse.fr

Validation
Attestation d'acquis

Objectif(s)

- Valoriser les techniques d'accueil
- Acquérir les techniques et savoir-faire pour augmenter les ventes additionnelles
- Utiliser et optimiser le e-commerce
- Valoriser l'image de son entreprise

Contenu

Les techniques d'accueil et valorisation de son entreprise
Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil
Savoir prendre une réservation, une commande
Agir en professionnel
Se préparer et s'entraîner à gérer des situations délicates
La fidélisation
Le E-commerce
Visibilité du site
Utilisation des réseaux sociaux
Les leviers de promotion
L'e-mailing
Les ventes additionnelles
L'arrivée du client
Maîtrise et présentation de son offre
Les 5 leviers
Connaissance des produits devant être proposés à la vente additionnelle et permettant de marger

Organisation pédagogique

Active et participative : exercices pratiques individuels ou en groupes, jeux de rôle
Apports théoriques méthodologiques

FORMATION EN TECHNIQUES D'ENCADREMENT : Acquérir les techniques managériales fondamentales

Formation

Professionnalisation

Dates

Nous consulter

Durée

14 heures

Lieux

Toulouse

Public visé

Salariés du secteur

Pré-requis

Toute personne du secteur HCR amenée à exercer des responsabilités d'encadrement

Modalités d'inscription

Positionnement en amont qui détermine son plan de formation

07 61 55 49 54
promoqualif31@ac-toulouse.fr

Validation

Attestation d'acquis

Objectif(s)

- Prendre la pleine mesure de son rôle et de ses fonctions d'encadrement
- Identifier son style de management

Contenu

- Les incontournables de la fonction d'encadrant
- Le repérage des besoins de l'équipe
- Le mode de communication
- Les règles d'or de la communication
- Les situations conflictuelles

Organisation pédagogique

Apports théoriques et méthodologiques à partir de situations professionnelles
Jeux de rôle

FORMATION EN TECHNIQUES DE GESTION :
Savoir maîtriser l'essentiel des techniques de gestion au quotidien et analyser ses ventes et son prix de revient

Formation

Professionnalisation

Dates

Nous consulter

Durée

14 heures

Lieux

Toulouse
Pins – Justaret
Selon les candidatures

Public visé

Salariés du secteur

Pré-requis

Toute personne du secteur HCR amenée à exercer des responsabilités en gestion

Modalités d'inscription

Positionnement en amont qui détermine son plan de formation

07 61 55 49 54
promoqualif31@ac-toulouse.fr

Validation

Attestation d'acquis

Objectif(s)

- Gérer au quotidien son entreprise HCR en s'appuyant sur une méthodologie pratique
- Utiliser les outils de gestion

Contenu

- Analyse de comptes de résultats et de tableaux de bord
- Calcul de seuil de rentabilité et de ratios
- Calcul de marge
- Analyse des ventes et calcul de prix de revient
- Approvisionnement et gestion des stocks
- Contrôle des coûts et indicateurs de rentabilité

Organisation pédagogique

Apports théoriques et méthodologiques à partir de situations professionnelles
Jeux de rôle

F.L.E
(Français Langue Etrangère)

Formation

Mise à niveau

Dates

À confirmer

Durée

30 heures

Lieu

Toulouse
Muret

Public visé

Salariés ne maitrisant pas la langue française

Pré-requis

Savoir lire et écrire avec l'alphabet latin

Modalités d'inscription

Positionnement

07 61 55 49 54
promoqualif31@ac-toulouse.fr

Validation

Attestation d'acquis

Objectif(s)

- Acquérir les bases linguistiques pour faciliter le passage à l'écrit dans des situations diverses
- Comprendre et s'exprimer oralement dans le contexte professionnel et dans des situations de vie quotidienne

Contenu

Module : Oral

- Discriminer les sons de la langue française (documents sonores ou vidéos)
- Participer à des dialogues courts de la vie quotidienne (prononciation et articulation)
- Donner son avis, argumenter dans une situation simple, professionnelle ou de la vie quotidienne
- Reformuler un message
- Extraire les éléments essentiels à la compréhension d'une situation

Module : écrit

- Appréhender les bases de l'écrit
- Lire et transcrire des sons complexes du français
- Repérer le contexte et la chronologie des actions dans un texte
- Faire une lecture sélective d'un texte et répondre à des questions
- Comprendre et produire des écrits en lien avec les situations courantes et professionnelles (récit des événements du quotidien, avis, conseil, consigne, message, compte-rendu d'incident…)
- Compléter des documents professionnels utilisés couramment

Module : Compétences Sociales

- Se présenter à l'aide de moyens de communication adaptés : face-à-face, téléphone…
- Connaître et mettre en application les codes sociaux (respecter des consignes, travailler en équipe, comprendre la relation client-fournisseur, analyser la demande du client…)

Organisation pédagogique

Ecoute de dialogues, d'extraits d'émissions radiophoniques
Exercices de phonétique et d'intonation
Retranscription de discours
Entretiens

PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES PROFESSIONNELLES : BAR, SOMMELLERIE
Les vins du Sud Ouest

Formation
Perfectionnement

Dates
7 avril 2014
14 avril 2014

Durée
14 heures

Lieux
Toulouse

Public visé
Salariés du secteur

Pré-requis
aucun

Modalités d'inscription
05 34 50 10 30
07 61 55 49 54
promoqualif3131@ac-toulouse.fr

Validation
Attestation d'acquis

Objectif(s)

Optimiser la prestation « Vins du Sud Ouest » dans l'entreprise grâce à une meilleure connaissance de ces produits

Contenu

jour 1
- Les vignobles du Sud-Ouest (historique, géographie, économies, cépages)
- circuits de distribution
- Axes de commercialisation en restauration
- Dégustation des différents vins du Sud-Ouest

Jour 2
- visite d'une cave
- les accords mets et vins
- les argumentaires de vente

Organisation pédagogique

Alternance d'apports théoriques et de dégustations

PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES PROFESSIONNELLES : la cuisine innovante
Module 1 : Les alginates

Formation
Perfectionnement

Dates
26 mars 2014
25 juin 2014

Durée
7 heures

Lieux
Toulouse

Public visé
Salariés du secteur

Pré-requis
aucun

Modalités d'inscription
05 34 50 10 30
07 61 55 49 54
promoqualif3131@ac-toulouse.fr

Validation
Attestation d'acquis

Objectif(s)

Découvrir les propriétés et l'utilisation des alginates

Contenu

- Les précurseurs
- Les apports de la cuisine innovante
- Les produits utilisés :
  - les **gélifiants :**géliane, agar agar, lota, kappa, exemple : spaghettis d'ananas
  - les **épaississants** :caroube, guar, tara, xanthane, exemples : cocktails gélifiés, crème d'abricot
  - les **émulsifiants :**carbocellulose, lécithine de soja, exemple : espuma de gazpacho, écumes
- Le matériel nécessaire
- La place de la cuisine innovante dans la cuisine d'aujourd'hui

Organisation pédagogique

Alternance d'apports théoriques, démonstrations, applications et dégustations

PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES PROFESSIONNELLES : la cuisine innovante
Module 2 : application

Formation
Perfectionnement

Dates
23 avril 2014

Durée
7 heures

Lieux
Toulouse

Public visé
Salariés du secteur

Pré-requis
aucun

Modalités d'inscription
05 34 50 10 30
07 61 55 49 54
promoqualif3131@ac-toulouse.fr

Validation
Attestation d'acquis

Objectif(s)

Elaborer un menu avec des techniques innovantes : la sphérification, le siphon, la pipe à fumée

Contenu

➢ La technique de la sphérification : gélification à cœur, sphérification inversée

➢ Une entrée : mousse légère, écume et espuma à base de concombres, curcuma et melon/poire selon la saison

➢ Un plat : bœuf fumé à la pipe aux sarments de vigne, pomme fruit gélifiée et anguille fumée / filet d'agneau en basse température, émulsion de pommes de terre

- les **gélifiants :**géliane, agar agar, lota, kappa, exemple : spaghettis d'ananas
- les **épaississants** :caroube, guar, tara, xanthane, exemples : cocktails gélifiés, crème d'abricot
- les **émulsifiants :**carbocellulose, lécithine de soja, exemple : espuma de gazpacho, écumes

➢ Un dessert : sphérification à base de mangue et/ou ananas

Organisation pédagogique

Alternance d'apports théoriques, démonstrations, applications et dégustations

PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES PROFESSIONNELLES : CUISINE
La cuisson basse température et sous-vide

Formation
Perfectionnement

Dates
19 février 2014

Durée
7 heures

Lieux
Toulouse

Public visé
Salariés du secteur

Pré-requis
aucun

Modalités d'inscription
05 34 50 10 30
07 61 55 49 54
promoqualif3131@ac-toulouse.fr

Validation
Attestation d'acquis

Objectif(s)

Connaître les propriétés et les techniques de la cuisson basse température, la cuisson sous-vide et ses effets sur les aliments

Contenu

- Les caractéristiques de la cuisson sous-vide
- La réglementation spécifique
- Les opérations du procédé de la cuisson sous-vide
- La technologie du sous-vide
- La qualité des produits

Organisation pédagogique

Alternance d'apports théoriques, démonstrations, mises en situation par binôme et dégustations

LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE ET DE QUALITE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION

Formation

Professionnalisation

Dates en 2014

24 et 25 avril

26 et 27 mai

17 et 24 novembre

Pour d'autres dates : nous consulter

Durée

14 heures

Lieux

Toulouse

Public visé

Salariés du secteur

Pré-requis

aucun

Modalités d'inscription

05 34 50 10 30
07 61 55 49 54
promoqualif3131@ac-toulouse.fr

Validation

Attestation d'acquis

Objectif(s)

➢ Etre capable d'appliquer les méthodes de sécurité alimentaire et de les justifier en prévention des toxi-infections alimentaires
➢ Informer sur la réglementation et sur la mise en place de l'HACCP dans la réglementation
➢ Connaître les différents dangers et contaminations des aliments et leurs moyens de contrôle
➢ Connaître la démarche de la mise en place d'un plan HACCP
➢ Savoir bâtir un plan HACCP

Contenu

Jour 1
➢ présentation de la formation et de ses objectifs
➢ définition de l'hygiène des aliments
➢ la réglementation
➢ les notions de danger et de risque
➢ les microorganismes en alimentaire
➢ les maladies d'origine alimentaire
➢ la méthode 5M pour identifier les principales sources de contamination

Jour 2
➢ le plan HACCP dans le contexte réglementaire
➢ le plan de maîtrise sanitaire (PMS)
➢ les contrôles officiels
➢ les bonnes pratiques d'hygiène (BPH)
➢ les 7 principes et les 12 étapes du plan HACCP
➢ la mise en œuvre du plan HACCP en restauration commerciale
➢ la gestion des produits non conformes
➢ la mise en place d'un système de traçabilité dans les restaurants
➢ Synthèse

Organisation pédagogique

Apports interactifs sur la réglementation et les règles d'hygiène
Exploration du vécu professionnel et de fiches techniques